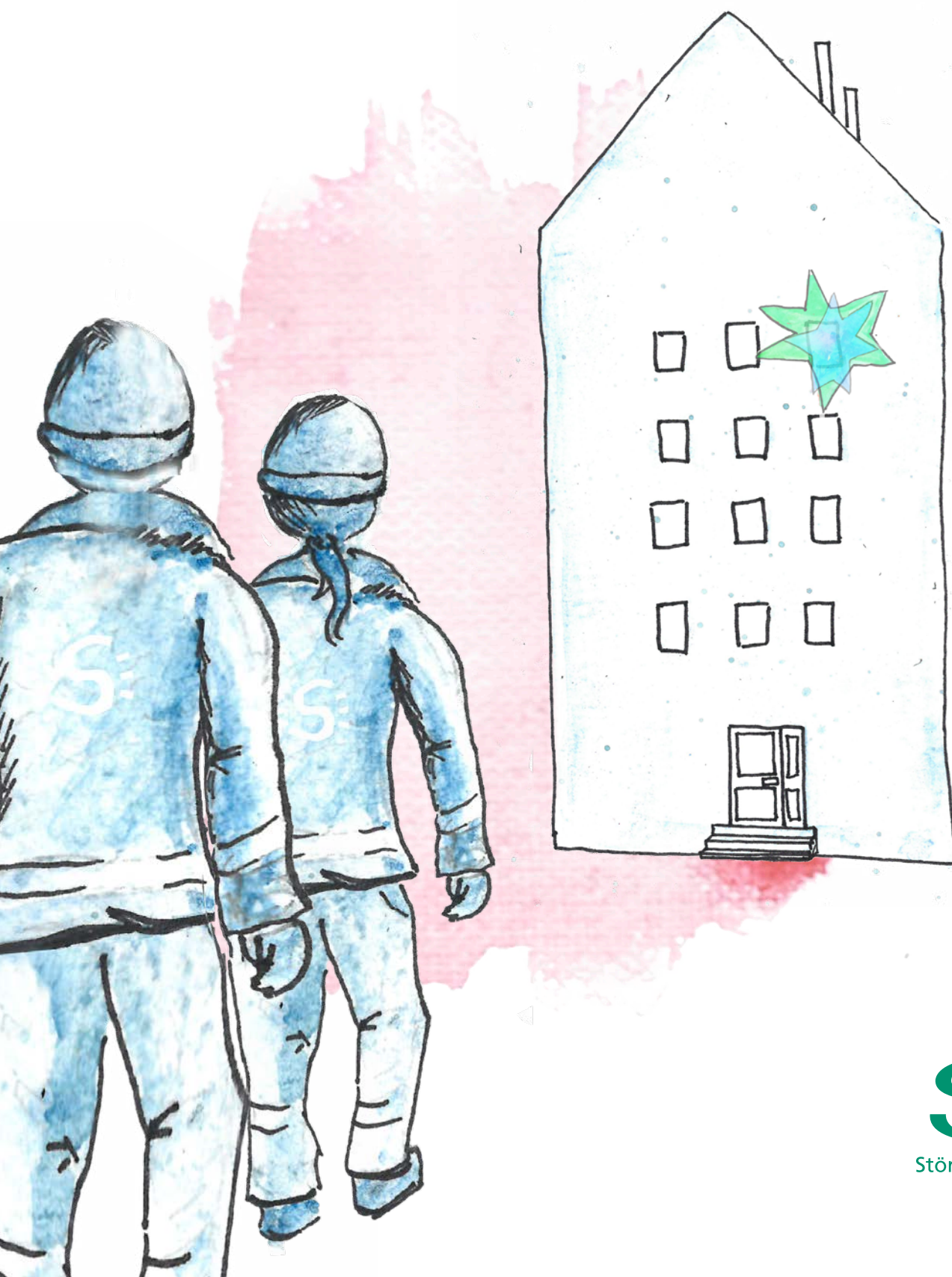


ÅRSREDOVISNING

2018

STÖRNINGSJOURN
I GÖTEBORG AB



INNEHÅLL

EN STADIG GRUND ATT STÅ PÅ INFÖR 2019	3	FÖRVALTNINGSBERÄTTELSE	12
Vision	4	Ägarförhållanden	12
Ägardirektiv	4	Ägardirektiv	12
OM STÖRNINGSJOURN	5	Verksamhet och organisation	12
Affärsidé	5	Medarbetare	12
Helhetstänkande och samverkan	5	Ekonomi och resultat	12
VÅR VERKSAMHETEN	6	Utmaningar och risker	12
Organisationschema	7	Intern kontroll	12
Attraktiv arbetsgivare	8	Hållbarhetsredovisning	12
UPPFÖLJNING AV VERKSAMHETEN	9	Utsikter för 2019	13
Styrmodell och måluppfyllelse	9	Förslag till vinstdisposition	13
Uppföljning av verksamheten	9	Fem år i sammandrag	13
Miljöpåverkan	9	Resultaträkning	14
ETT SOCIALT HÅLLBART GÖTEBORG	10	Ekonomisk översikt	14
Våld i nära relationer	10	Balansräkning	15
Stora barnfamiljer	10	Förändring i eget kapital	16
Psykisk ohälsa	10	Kassaflödesanalys	16
Äldre	11	Noter	17
Hemlöshet	11	Styrelse och revisorer	20
Året i sammandrag	11	Revisionsberättelse	21
		Granskningsrapport för år 2018	23



Störningsjouren

EN STADIG GRUND ATT STÅ PÅ INFÖR 2019

Störningsjourens stomme bygger på trygghet och säkerhet. En stomme som vi fortsatt utveckla och bygga vidare på under året som gått genom att implementera fler tjänster och tillägg i vår verksamhet.

En av dessa nya tjänster är Fastighetsjouren där 15 nya medarbetare startade upp sin verksamhet i januari förra året. Uppstarten har gått helt enligt plan och vi har fått mycket bra feedback från våra kunder. Det finns exempel på kunder som minskat sina entreprenörskostnader på jourtid med över 20% när de bytt till Fastighetsjouren.

Vi har under året som gått servat bolagen inom koncernen med dessa tjänster och under 2019 kommer vi fortsätta att utveckla verksamheten och marknadsföra oss även externt.

Under 2018 har vi också utökat vår ledningsgrupp. Faktiskt mer än fördubblat den – från tre till sju personer. Att vi förstärker ledningsgruppen grundar sig framförallt på vår övertygelse om styrkan i ett nära ledarskap. Och det har visat sig stämma.

Utökningen har verkligen varit ett uppsving för oss och gett positiva effekter inom hela bolaget. Vi är också glada över att vi fått in en HR-strateg till bolaget under 2019 och känner oss nu mer än någonsin rustade för att ta emot nya kunder och uppdrag.

Vår nya säkerhetschef startade året med en hög ambitionsnivå att skapa ett större nätverk med fokus på en säker och trygg arbetsmiljö – både för bolaget och för koncernen. Arbetet har bland annat varit inriktat på att förstärka samverkan med olika partners, t ex polisen. Hon har också arbetat med att införa ett koncerngemensamt incident-rapporteringsystem som ska vara lättillgängligt, systematiskt och där man kan se mönster i olika händelser. Vi beräknar att systemet lanseras i början av 2019.

Vårt arbete med att motverka oriktiga hyresförhållanden har fortsatt och vi har haft fina resultat i arbetet att skapa ett tryggt Göteborg. Något som också uppmärksammats i flera positiva artiklar i media.

Ett fokusområde under 2018 har varit Våld i nära relation, något som är ett stort folkhälsoproblem i vårt samhälle. Eftersom vår grund är att människor ska känna sig trygga och säkra i sina bostäder är det viktigt att stötta och öka kunskapen i frågan. Alla medarbetare inom koncernen har därför erbjudits en grundutbildning i ämnet och närmare 700 personer har deltagit i kursen som hållits av Social resursförvaltning.

I slutet av november tog vi gemensam ställning i koncernen att delta i kampanjen "Orange Day 2018" som syftar till att synliggöra och motverka våld mot kvinnor. I våra digitala kanaler, som når 72 000 hushåll, gick vi ut med budskapet att man ska bo tryggt hos Framtiden och information på olika språk vart man kan vända sig för att få hjälp om man lever i relationer där våld är närvarande. Vi kommer fortsätta att leda koncernens arbete i frågan även under 2019.

Vi finns till för alla göteborgare – 365 dagar om året, 24 timmar om dygnet – det finns alltid någon här och jag vill avsluta med att rikta ett stort tack till alla engagerade medarbetare! Ni bidrar till en tryggare och säkrare stad, varje dag året om.

Tillsammans med er ser jag fram emot 2019!

"Vi finns till för alla göteborgare – 365 dagar om året, 24 timmar om dygnet."



Göteborg, januari 2019
Sofia Gärdfors, vd

GÖTEBORGS VISION: *Hållbar stad – öppen för världen*

ÄGARDIREKTIV

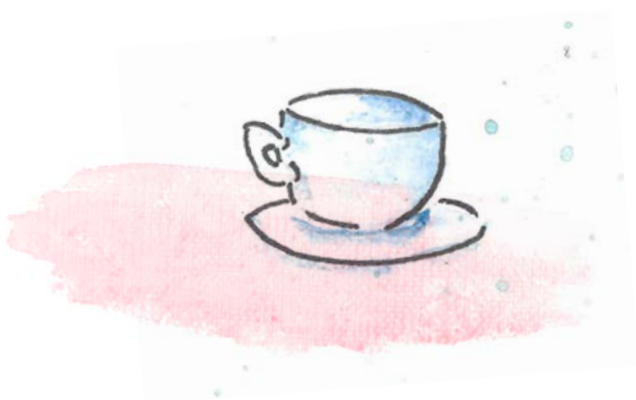
Störningsjourens verksamhet styrs till stor del av de direktiv som ägaren, Göteborgs stad, via moderbolaget Förvaltnings AB Framtiden i sitt ägardirektiv har ställt upp för bolaget.

Av ägardirektivet framgår bland annat att Störningsjouren ska.... utveckla ändamålsenliga tjänster avseende främst störningshantering och trygghetsskapande åtgärder för god bostadssocial miljö och därigenom aktivt bidra till en attraktiv bostadsmarknad i Göteborg. Bolagets dialog med Göteborgssamhället är viktig och ska präglas av öppenhet.

Störningsjouren ska ha ett långsiktigt hållbart förhållningssätt och låta ett helhets-tänkande, som beaktar såväl ekologiska som sociala och ekonomiska aspekter, vara vägledande vid fullgörande av sitt uppdrag.

VÅRA FÖRHÅLLNINGSSÄTT

- Vi vet vårt uppdrag och vem vi är till för – vi ska säkerställa trygga boendemiljöer för hyresgäster i Göteborg. Likabehandlingsprincipen ska gälla oavsett hyresgästens bakgrund eller stadsdel.
- Vi bryr oss – vi hjälps åt, engagerar oss och skapar rätt förutsättningar för ett tryggt boende. Vi tar ansvar för det vi gör.
- Vi arbetar tillsammans – människor har många olika behov och det kräver helhetssyn. För att svara mot helheten på bästa sätt krävs samverkan för hyresgästers och kunders bästa.
- Vi tänker nytt – samhället och människor förändras. Våra etablerade lösningar räcker inte alltid till och därför är utveckling en ständigt närvarande fråga i verksamheten.



OM STÖRNINGSJOUREN

Störningsjouren i Göteborg AB ingår som ett av bolagen i Förvaltnings AB Framtiden, helägt av Göteborgs stad. Vi erbjuder tjänster som skapar trygghet och säkerhet i Göteborgs bostadsmiljöer för hyresvärdar i allmännyttan, privata hyresvärdar och bostadsrättsföreningar om totalt ca 100 000 lägenheter.

Störningsjouren arbetar med störningshantering och fastighetsjour dygnet runt, vardag som helgdag, året runt. Vårt uppdrag är att i alla delar jobba vräkningsförebyggande.

Vårt arbete utgår från de mänskliga rättigheterna och principen om alla människors lika värde. Det är en självklarhet för oss att vara korrekta, att följa regelverk samt agera med omtanke och god moral. Det vi gör betyder mycket för många människor. Med stolthet, engagemang och nytänkande gör vi bra insatser tillsammans med dem vi är till för.

AFFÄRSIDÉ

Erbjuda ändamålsenliga tjänster avseende främst störningshantering och trygghetsskapande åtgärder för god boendesocial miljö och därigenom aktivt bidra till en attraktiv bostadsmarknad i Göteborg.

HELHETSTÄNKANDE OCH SAMVERKAN

Störningsjouren erbjuder ett helhetstänk gällande störnings- och fastighetsjours ärenden. Vi arbetar såväl med akuta åtgärder som med att hantera och följa upp ärenden på längre sikt. Samarbete och samverkan är nyckelord som genomsyrar vår verksamhet och det är en nödvändighet för att nå goda resultat.

Vi samverkar med många aktörer i staden, både i det förebyggande arbetet men även i pågående ärenden, främst med hyresvärdar och socialtjänst men även med polis, psykiatri, kvinnojour, socialjour, kronofogden, intresseorganisationer, vaktbolag med flera, i de fall det behövs.

Om personalen, oavsett tid på dygnet, exempelvis upptäcker eller befärar att barn far illa, en äldre person inte klarar sig själv eller någon blivit akut sjuk tas omedelbart kontakt med lämplig instans som socialjour eller sjukvården. I Störningsjourens verksamhet är barnperspektiv och grannperspektiv självklara fokus.

*"Kan ni komma hit?
Det är ett sånt oväsen
i lägenheten ovanpå."*

Hyresgästen som vill anmäla en störning kopplas till Störningsjourens ledningscentral via den egna hyresvärdens journummer. Ledningscentralen skickar ut ett team med två personer i en bil som oftast är på plats inom 15 minuter. Hälften av alla störningar handlar om hög musik eller fest. Oftast räcker det med att teamet knackar på för att volymen ska dämpas. Varje anmälan leder till en rapport som skrivs på plats. Den finns hos hyresvärden nästa morgon.

VÅR VERKSAMHET

Störningsjourens personal är anställda utifrån sin förmåga att hantera människor och konflikter genom ett professionellt och lågaffektivt bemötande. Personalen på Störningsjouren har bred kompetens och har tidigare arbetat inom bland annat psykiatri, missbruksvård, kronofogden, polis, socialtjänst och fastighetsförvaltning.

TRYGGHETSKONSULTERNA DAGTID

Trygghetskonsulenterna som arbetar dagtid hanterar störningsärenden och annan bosocial problematik. Arbetet innebär att arbeta vräkningsförebyggande i enlighet med Göteborgs stads riktlinjer. Störningsjouren arbetar således för att personer, med adekvat stöd och hjälp, skall kunna bo kvar i sina bostäder utan att deras boende påverkar grannar negativt. Då vi ofta är de som först upptäcker problem i personers boende initierar vi samverkan för att tillsammans med socialtjänst eller sjukvård, hitta lösningar på kort och lång sikt så att hyresgästen ska kunna bo kvar.

Personal från Störningsjouren är också en viktig del i kommunens satsning på Bostad Först.

Vi är en del i att säkerställa att den aktuella hyresgästen skall få så goda förutsättningar som möjligt för att lyckas i sitt boende och att det inte påverkar omkringboende negativt. Arbetet innefattar även att utreda och driva hyresrättsliga ärenden. Trygghetskonsulenterna arbetar ute i våra kunders bostadsområden och har daglig kontakt med både hyresgäster och hyresvärdar. Detta är ett bra stöd och bidrar till en trygg arbetsmiljö för kollegorna i koncernen, då vi stöttar upp i mer komplicerade ärenden, vilket gör att personalen ute i bostadsområdena i högre grad kan undvika konfliktsituationer.

TRYGGHETSKONSULTERNA KVÄLL OCH NATT

Trygghetskonsulenterna som arbetar på kvällar och nätter arbetar alltid två och två och åker ut på akuta störningar över hela Göteborg när hyresgäster ringer och anmäler att de blir störda. I de allra flesta fall är vi på plats inom 15 minuter från det att vi fått anmälan. Målet är att, på plats, omgående kunna lugna ner situationen och skapa trygghet så att grannsämjan inte tar skada i onödan. Trygghetskonsulenterna skriver alltid en rapport som hyresvärderna har tillgång till nästkommande dag och kan vid behov på så vis lätt arbeta vidare med frågan.

ORIKTIGA HYRESFÖRHÅLLANDEN

Störningsjourens avdelning för oriktiga hyresförhållanden består av en grupp jurister som, sedan 2015, arbetar med att utreda, handlägga och processa hyresrättsliga ärenden gällande oriktiga hyresförhållanden för Bostadsbolaget, Familjebostäder och Poseidon. Sedan starten har cirka 3000 utredningar gjorts och 920 lägenheter har friställts. Dessa lägenheter går tillbaka till bolagen och erbjuds som korrekta förstahandskontrakt.

FASTIGHETSJOUREN

Fastighetsjouren hanterar felanmälan under jourtid. Detta innefattar att besvara, bedöma, hantera och rapportera felanmälningar och larm från våra kunders hyresgäster. En stor del av arbetet handlar om att kunna ge ”hjälp till självhjälp” det vill säga att stödja hyresgästen att själv kunna åtgärda lättare problem, alternativt styra icke akuta ärenden till ordinarie arbetstid och berört bolag, samt om nödvändigt kontakta entreprenör för akut åtgärd. Allt arbete rapporteras och dokumenteras till respektive hyresvärd.

NY SÄKERHETSCHEF

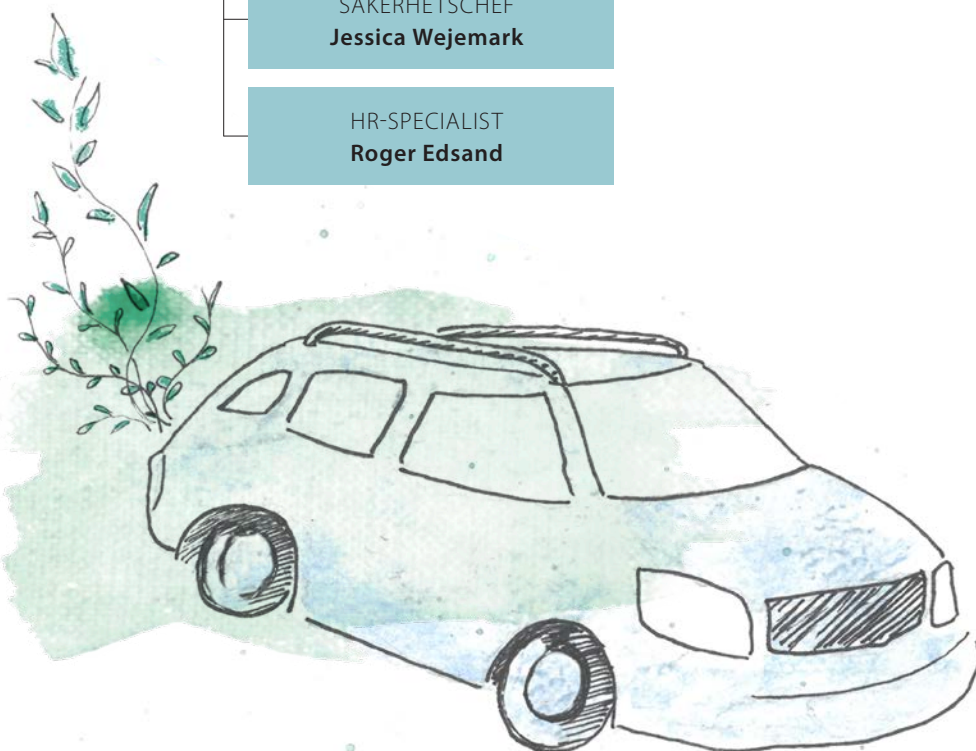
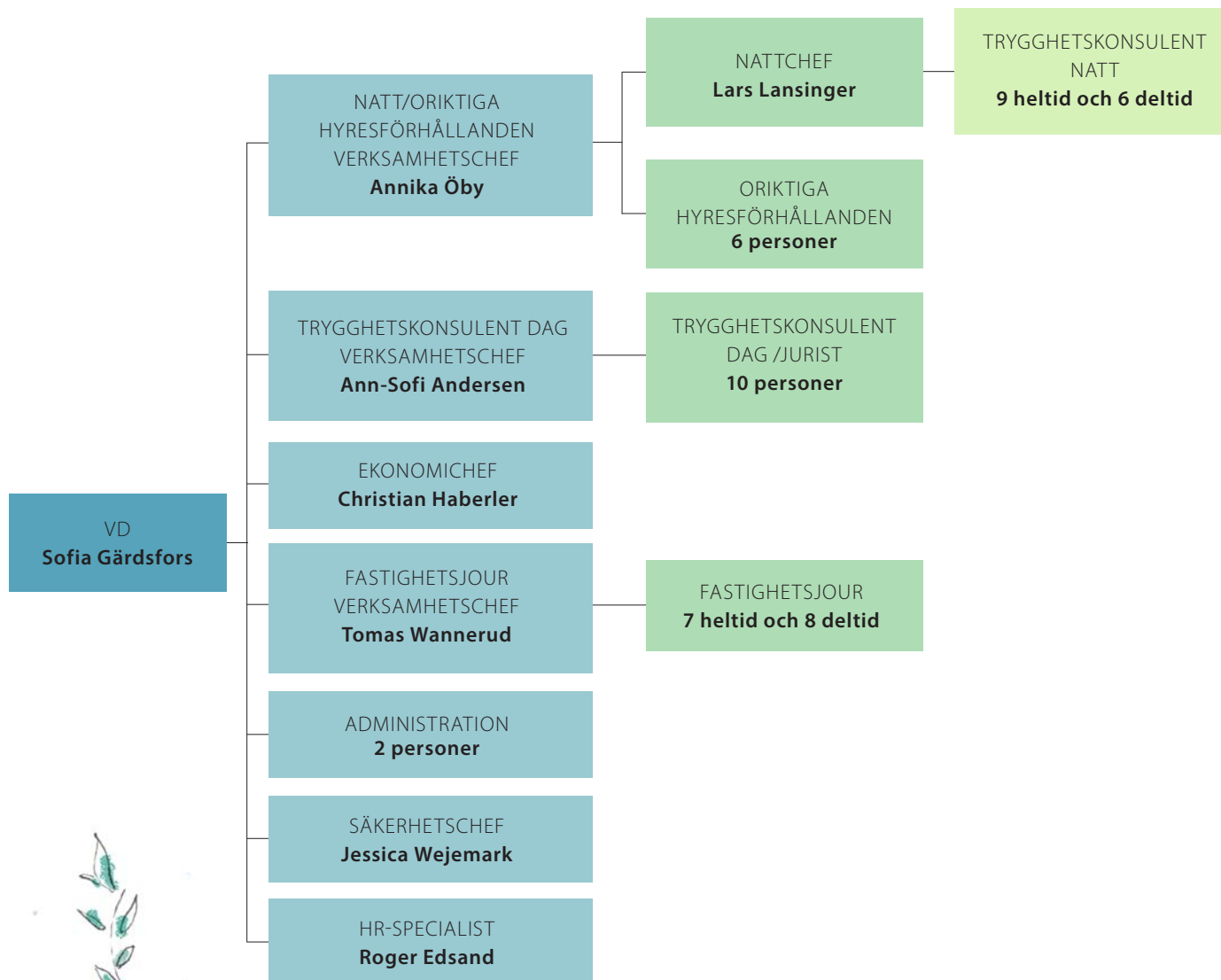
Sedan januari 2018 har Störningsjouren en säkerhetschef som även är koncerngemensam säkerhetschef. Uppdraget har under 2018 främst varit att, tillsammans med övriga bolag, ta fram en koncerngemensam handlingsplan för säker och trygg arbetsmiljö. Ett arbete som kommer att fortsätta under 2019.

HR-STRATEG

Som en del i att bolaget växer anställdes en HR-strateg, med start i december 2018. Utöver att stärka det systematiska arbetsmiljöarbetet på bolaget innebär uppdraget även att under 2019 koncerngemensamt introducera funktionen Kamratstödare samt att ta fram ett utbildningspaket.

Störningsjouren strävar efter utveckling och arbete pågår med att undersöka om, och i så fall på vilket sätt, tjänsteutbudet kan utvecklas för att ytterligare förbättra boendet för hyresgäster i Göteborg.

ORGANISATIONSSCHEMA



ATTRAKTIV ARBETSGIVARE

Störningsjouren har personal på plats tjugofyra timmar om dygnet, årets alla dagar, och dessa är bolagets absolut viktigaste resurs. Personalen är fördelade på olika avdelningar med olika uppdrag och just arbetstiderna är en utmaning då man ibland som bolag önskar samla alla medarbetare på samma gång. Därför är våra årliga konferenser en viktig del i bolagets identitet.

Under höstkonferensen i år hade vi fokus på etiska dilemmen, något som vi ställs inför varje dag, och med att jobba fram 2019 års verksamhetsplan.

Varje avdelning har månatliga arbetsplatsträffar med bolagsgemensam information, så som genomgång av likabehandlingsplanerna för både medarbetare och hyresgäster, samt mer riktade frågor som är aktuella för just den avdelningen för att diskutera arbetet, förbättringar och eventuella problem.

När vi är ute och möter hyresgäster i deras hem händer det att vi utsätts för både hot och våld. Dessa polisanmäls alltid i samråd med medarbetaren och på hemmaplan följs man upp och erbjuds både samtal och annat stöd. Vid rättegång finns alltid chef och ofta kollegor på plats. Då vi är ute varje natt och möter människor i kris eller som på olika sätt ofta mår dåligt, är vår förmåga till professionellt och lågaffektivt bemötande av största vikt. Det är just detta som gör att vi trots allt är relativt förskonade från allvarigare incidenter.

När vi misstänker att någon utsätts för våld i hemmet, ringer vi alltid på för att få kontakt, och det var just i ett sådant skeende som en hyresgäst blev aggressiv även mot oss. Vårt agerande bidrog till att kvinnan till slut vågade polisanmäla och detta i kombination med vår anmälan gjorde att mannen dömdes till 3 år i fängelse. Att kvinnan fick det stöd hon behövde är just grundbulsten i vårt jobb – att bidra till trygga bostäder.

Bolaget har en jämn fördelning mellan män och kvinnor, inga oskäligen löneskillnader finns och vi har en bred blandning av etnicitet och ålder.

Personalomsättning

Hela 14 medarbetare har varit i bolaget i mer än 10 år och de utgör en stabil grund. Genom åren har därför personalomsättningen varit mycket låg. Senaste året har den ökat något, till 3%, vilket vi ser som en naturlig del då bolaget växer och de nya avdelningarna har en yngre bemanning.

Stöd i vardagen

För att vi ska må så bra som möjligt har samtliga medarbetare tillgång till företagshälsovård, med speciellt fokus på de yrkesgrupper som jobbar kvälls- och nattetid. Inom ramen för personalvårdsprogrammet erbjuds samtlig personal arbetsstöd i form av samtalshjälp, stöd och vägledning av socionom, psykolog eller jurist (personligen eller per telefon) kring både arbetsrelaterade och privatrelaterade frågor.



UPPFÖLJNING AV VERKSAMHETEN

STYRMODELL OCH MÅLUPPFYLLELSE

Störningsjourens verksamhet styrs av de direktiv och mål som sätts upp av Framtidens affärsplan och styrelsens mål och inriktningsdokument samt av policydokument som årligen fastställs av koncernstyrelsen och bolagets styrelse. Störningsjourens verksamhet följer också stadens mål och uppdrag i budget. Utifrån detta görs en verksamhetsplan med fokusområden, mål och mätetal.

UPPFÖLJNING AV VERKSAMHETEN

Uppföljning sker genom regelbundna kundundersökningar och medarbetarundersökningar. Bolagets två jourverksamheter följs sedan 2018 upp via koncernens hyresgästsenkät Aktiv Bo. Trygghetskonsulent Dags verksamhet mäts via Nöjd kund-index (NKI). För avdelningen Oriktiga hyresförhållanden hålls regelbundna styrgruppsmöten.

Vi för också statistik över antal störningar, genomsnittlig inställelse-tid, antal friställda lägenheter och andra parametrar som är av vikt för både bolaget och våra kunder. Det sker även uppföljning av ekonomiska och verksamhetsmässiga resultat.

2018 blev mätresultaten som följer:

Aktiv Bo:

1. Komma fram på telefon till jouren 89,1%
2. Bemötande från jouren 88,4%
3. Har fått förväntad hjälp från jouren 74,3%

NKI: 81 av maximal 90. (år 2017:81)

Antalet kunder under året var 20 hyresvärdar och 10 stadsdelsnämnder.

Antalet störningar uppgick till 6 284 (6 336) samt 1 542 (1 084) tillsyner och genomsnittlig inställelsetid var 14 minuter. Målet är att inställelsetiden i snitt ska vara max 15 minuter.

Sedan start den 2 januari har Fastighetsjouren tagit emot 62 404 samtal och genomsnittlig svarstid till fastighetsjouren uppgick till 53 sekunder.

Nöjd Medarbetarindex (NMI), sjukfrånvaro och frisknärvaro, utgör tillsammans mätetal i medarbetarperspektivet. Den medarbetarundersökning som görs är samma som för hela Göteborgs Stad. Resultat för 2018 uppgick till **XX**. Sjukfrånvaron har ökat bland annat på grund av två långtidssjukskrivningar samt något ökade antal korttidsfrånvaro och uppgick under året till 4,2% (1,4 procent), samtidigt som frisknärvaron har ökat och uppgick till 88% (84). Måttet frisknärvaro anger andelen medarbetare i personalgruppen som haft färre än 5 sjukdagar under året.

MILJÖPÅVERKAN

Verksamhetens miljöpåverkan består i första hand av att personalen är beroende av att transportera sig med bil. Alla bilarna som används i verksamheten är klassificerade som miljöfordon. Som alternativ för kortare resor finns tjänstecyklar och när det är möjligt promenerar vi eller åker kollektivt. Medarbetarna erbjuds Västtrafikkort.

FRAMGÅNGSAKTORER

Samverkan med bolagen i koncernen och med samarbete i staden – tillsammans skapar vi förutsättningar för kvarboende.

UTMANINGAR

Att få in information kring krissituationer från koncernens medarbetare för att kunna göra kvalificerade och välgrundade bedömningar kring vår personals säkerhet.

NÄSTA STEG

Fortsätta utveckla befintliga och kanske även nya tjänster som bidrar till ett mer fokuserat vräkningsföregbyggande arbetssätt och att sprida vår kompetens runt om i staden.

ETT SOCIALT HÅLLBART GÖTEBORG

Störningsjouren liksom de övriga bolagen i Förvaltnings AB Framtiden tar ett stort socialt ansvar. Allmännyttan skall bidra till social hållbarhet genom att aktivt arbeta för mångfald, minskad segregation och en ökad välfärd i bostadsområdena. Trygga och säkra områden är en viktig del i arbetet att skapa en jämlik stad för alla.

Störningsjouren har genom åren fokuserat på och vidareutbildat personalen i olika fokusområden såsom exempelvis, psykisk ohälsa, äldre och hemlöshet. Under 2018 har fokus varit på våld i nära relationer och Störningsjouren har också tagit fram utbildningar som all personal inom Framtidenkoncernen erbjudits att gå.

Nedan följer några exempel på livssituationer där vi stöttar hyresgäster.

VÅLD I NÄRA RELATIONER

Våld i nära relationer kan ta sig många uttryck och utgör ofta ett mönster av handlingar. Eftersom våldet vanligen äger rum inom hemmets väggar blir det sällan uppmärksammat av utomstående. Om man som granne hör eller befarar att någon far illa finns det hjälp och stöd att få från Störningsjouren då vi kommer ut och kan knacka på den berörda lägenheten för att stämma av så att allt är ok.

Våld i nära relationer kan vara allt ifrån grova brott till handlingar som enligt rådande lagstiftning inte definieras som brott, men som allvarligt skadar och begränsar den som utsätts.

Det kan till exempel handla om:

Fysiskt våld. Varje form av oönskad fysisk beröring och fysisk handling som skadar och orsakar fysisk smärta.

Sexuellt våld. När någon blir tvingad att delta i eller se på sexuella handlingar mot sin vilja eller i oförenlighet med sin egen mognad.

Psykiskt våld. Kränkningar med ord och handlingar som riktar sig mot den närståendes person eller människovärde. Det kan till exempel handla om hot, tvång, trakasserier och kontroll av olika slag.

VAD MENAR VI MED "NÄRA RELATION?"

En nära relation är en relation där det finns känslomässiga band och en förväntan på förtroende. Det kan handla om såväl makar, sambor och partners som föräldrar, syskon, barn eller andra släktingar. Det kan även gälla andra personer som våldsutsatta har eller haft en nära och förtroendefull relation till.

Störningsjouren vill tillsammans med hyresvärdar, stadsdelsförvaltningar, polis, kvinnojourer med flera, skapa förutsättningar för att se och hjälpa utsatta människor genom ett lösningsfokuserat arbetssätt.

STORA BARNFAMILJER

För familjer med många barn kan det vara svårt att hitta ett tillräckligt rymligt boende. Detta påverkar inte bara barnen och de vuxna i familjen, utan kan i förlängningen även få konsekvenser för grannar och fastighet. Som i alla ärenden arbetar vi för att hitta en lösning som fungerar både för den trångboddas familjen och för deras grannar.

PSYKISK OHÄLSA

Alla människor kan må psykiskt dåligt och det kan variera under livets gång. Det finns många olika orsaker till psykisk ohälsa. En påfrestning kan vara stress, oro, ångest och sorg. Symtom för psykisk ohälsa kan vara att man ser och hör saker som ingen annan gör, att man känner sig ledsen, orolig, ensam, har sömnsvärigheter och mår dåligt en längre tid. Då är det bra att ta hjälp av någon.

Vid behov kan vi på Störningsjouren initiera kontakt mellan individ och stödsatser från exempelvis hälso- och sjukvård.

ÄLDRE

När vi blir äldre kan det uppstå problem som vi tidigare inte behövt tänka på. Störningsjouren vill vara med och skapa en lösning för en äldre person som börjar få problem eller där grannarna upplever problem. För en del äldre behöver personal från Störningsjouren ge handgripliga stödåtgärder innan rätt instans är inkopplad.

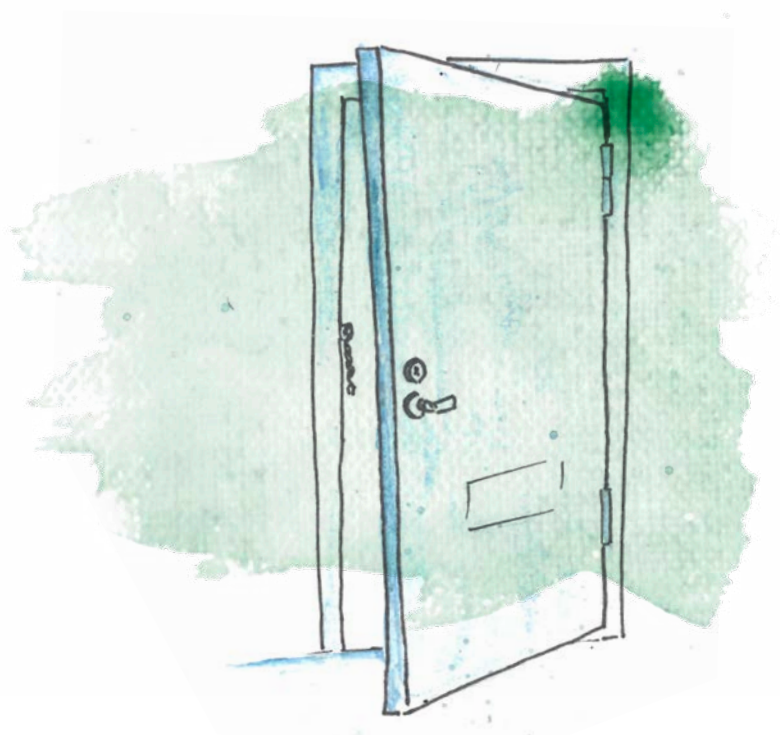
När vi ser mönster och organisatoriska svårigheter, som till exempel när vi såg att flera äldre fick problem med hyresinbetalningar då de var placerade på korttidsboende, lyfte vi upp frågan till stadens chefer för att åskådliggöra problemet så att de fick kännedom om och en möjlighet att vidta åtgärder för att minimera detta problem.

HEMLÖSHET

Vi vill tillsammans med övriga aktörer i staden arbeta för att hitta goda förhållnings- och arbetssätt för att hantera situationer där människor genom sin hemlöshet skapar otrygghet för hyresgäster. När vi träffar personer som inte har någonstans att bo utan sover i exempelvis källare eller trappuppgångar erbjuder vi alltid att ta kontakt med frivilligorganisationer eller socialjour för att på så sätt hjälpa personen att få tak över huvudet i det akuta läget.

ÅRET I SAMMANDRAG

- Antal anslutna lägenheter 103 174 stycken
- Antal störningar 6 284
- Genomsnittlig inställelsetid 14 minuter
- Antal friställda lägenheter 418 stycken
- Samtal till Fastighetsjouren 62 404
- Genomsnittlig väntetid till Fastighetsjouren 53 sek
- Antal medarbetare 55
- Män och kvinnor 29/26
- Ålder i genomsnitt: 41,2 år
- Från Aktivboenkäten: index
 - Komma fram 89,1 %
 - Bemötande 88,4%
 - Få förväntad hjälp 74,3%



FÖRVALTNINGSBERÄTTELSE

Styrelsen och verkställande direktören för Störningsjouren i Göteborg AB (org. nr. 556657–1443) avger härmed redovisning för bolagets verksamhet under 2018. Störningsjouren är ett helägt dotterbolag till Förvaltnings AB Framtiden, som har Göteborgs Stad som ensam ägare.

ÄGARFÖRHÅLLANDE

Störningsjouren är dotterbolag till Förvaltnings AB Framtiden som i sin tur via Göteborgs Stadshus AB ägs av Göteborgs Stad. Styrelsen består av sju personer som representerar bostadsföretagen inom Framtiden-koncernen, Göteborgs Stads stadsdelsförvaltning, Räddningstjänsten Storgöteborg, moderbolaget Förvaltnings AB Framtiden samt Fastighetsägarna i Göteborg Första Regionen.

ÄGARDIREKTIV

Störningsjouren ska utveckla ändamålsenliga tjänster avseende främst störningshantering och trygghets-skapande åtgärder för god bostadssocial miljö och därigenom aktivt bidra till en attraktiv bostadsmarknad i Göteborg. Bolagets dialog med Göteborgssamhället är viktig och ska präglas av öppenhet.

Störningsjouren ska ha ett långsiktigt hållbart förhållningssätt och låta ett helhetstänkande, som beaktar såväl ekologiska som sociala och ekonomiska aspekter, vara vägledande vid fullgörande av sitt uppdrag.

VERKSAMHET OCH ORGANISATION

Under 2018 har Störningsjouren haft systerbolagen inom Framtidenkoncernen samt 16 privata fastighetsägare och bostadsrättsföreningar som kunder. Dessutom har de tio stadsdelsförvaltningarna haft möjlighet att använda sig av Störningsjourens tjänster. Antalet störningsärenden under 2018 uppgick till 6 284 (6 336) och antalet tillsyner till 1 542 (1 084).

Både akuta störningsärenden och tillsyner utförs av Störningsjourens trygghetskonsulenter. I bolagets ledning under 2018 finns VD, ekonomichef, tre verksamhetschefer, säkerhetschef samt HR-strateg.

MEDARBETARE

Antalet anställda medarbetare var vid årets slut 55 personer, inklusive VD. Personalgruppen består av 47 procent kvinnor och 53 procent män. Medelåldern är 41,2 år.

Sjukfrånvaron uppgick under året till 4,17 procent (1,38). Frisknärvaron uppgick till 88 procent (84). Måttet frisknärvaro anger andelen medarbetare i personalgruppen som haft färre än 5 sjukdagar under året.

EKONOMI OCH RESULTAT

Störningsjourens verksamhet täcks av avgifter från anslutna fastighetsägare och stadsdelsförvaltningar.

Intäkterna utgörs till 60 procent (80) av dag- och nattverksamheten som består av fasta samt rörliga avgifter. De rörliga baseras på störningar och tillsyner. Intäkterna utgörs också av fasta avgifter för fastighetsjour, avdelningen för oriktiga hyresförhållanden och för vidarefakturerings av koncerngemensam säkerhetschef. Sammanlagt uppgick intäkterna för 2018 till 39 248 tkr (28 517 tkr).

Kostnaderna är till största delen fasta i form av personalkostnader, lokalkostnader och driftskostnader för sju bilar. Resultatet efter finansnetto för 2018 uppgick till 1 618 tkr (555 tkr).

UTMANINGAR OCH RISKER

Verksamheten vilar på en trygg och kompetent personal som kan arbeta med störningar, både akut och i förebyggande syfte. Det är också en förutsättning för att hålla en hög kvalitet på tjänsterna. Att behålla personal med en hög kompetens och stora ambitioner torde vara företagets största utmaning.

Av riskanalysen som gjorts framgår att den allra största risken vi möter är att råka ut för någon typ av hot och våld. Alla tillbud hanteras enligt särskilda rutiner och rapporteras alltid till styrelsen.

INTERN KONTROLL

Bolaget har gjort en företagsövergripande riskanalys som identifierat, analyserat, kategoriserat och utvärderat hot och risker som påverkar Störningsjouren på både strategisk och operationell nivå. Dessa framgår av internkontrollplanen som är ett hjälpmedel för uppföljning och dokumentation av den interna kontrollen. Händelser och resultat av stickprovskontroller rapporteras löpande till styrelsen.

HÅLLBARHETSREDOVISNING

Störningsjouren har inte tagit fram en egen hållbarhetsredovisning utan hänvisar till Framtidenkoncernens hållbarhetsredovisning för 2018 som omfattar samtliga dotterbolag i koncernen.

UTSIKTER FÖR 2019

Året 2018 innebar flera stora händelser så som att starta upp en fastighetsjour, initiera en säkerhetschef, utveckla tjänster samt utöka ledningsgruppen.

Det kommande årets viktigaste huvudspår blir:

...en modern och högklassig organisation, då medarbetarnas trivsel är en avgörande faktor för verksamhetens framgång. Fokus kommer hållas på att säkerställa en god och systematisk arbetsmiljöprocess. I vårt interna och externa arbete kommer normmedvetenhet vara ett fokusområde.

...säkerhet och trygghet, i början av året kommer ett nytt incidentrapporteringssystem implementeras vilket kommer att underlätta rapportering och uppföljning av incidenter.

...expansion, då bolaget har startat upp dialog med andra kommunala bolag samt privata fastighetsägare om framtida samarbeten.

...digital transformation, då det under våren kommer införas ett nytt, bolagsgemensamt ärendehanteringssystem. Detta kommer underlätta handläggning och kundkontakter.

FÖRSLAG TILL VINSTDISPOSITION

Till årsstämman förfogande står:

Balanserat resultat	3 957 005 kr
Erhållet aktieägartillskott	780 000 kr
Avsättning från fond till utvecklingsavgifter	135 736 kr
Årets resultat	472 593 kr
Summa	5 345 334 kr

Styrelsen föreslår följande disposition:

I ny räkning balanseras	5 345 334 kr
Summa	5 345 334 kr

I övrigt hänvisas till resultat- och balansräkningen samt kassaflödesanalys och därtill hörande noter.

FEM ÅR I SAMMANDRAG

Belopp i tkr om ej annat anges

	2018	2017	2016	2015	2014
Resultaträkning					
Rörelsens intäkter	39 248	28 517	24 387	20 532	20 383
Driftskostnader	-29 182	-22 976	-19 820	-15 319	-15 160
Centrala kostnader	-8 160	-4 986	-4 229	-4 885	-4 445
Finansnetto	-	-	2	13	70
Resultat efter finansnetto	1 618	555	340	341	742
Balansräkning					
Anläggningstillgångar	1 080	1 238	1 265	391	355
Omsättningstillgångar	19 228	14 502	12 988	12 270	11 033
Eget kapital	6 488	5 235	4 809	4 550	4 290
Rörelseskulder, ej räntebärande	13 820	10 505	9 444	8 111	7 098
Finansiering					
Soliditet, %	32	33,3	33,7	35,9	37,7
Kassaflöde, exkl. investeringar	4 050	-342	1 883	651	1 060
Lönsamhet					
Avkastning på totalt kapital,%	9	3,7	2,5	2,8	7,3
Avkastning på eget kapital,%	27,6	11	7,3	7,7	18,5
Personal					
Medelantalet tillsvidare	28	24	23	19	17
Sjukfrånvaro%	4,17	1,38	1,1	0,7	1,2
Antal störningar	6 284	6 336	5 562	5 274	5 348
Antal tillsyner	1 542	1 084	1 268	1 082	1 249

Definitioner av nyckeltal

Soliditet

Redovisat justerat eget kapital, d.v.s. eget kapital +78 procent av obeskattade reserver, i förhållande till balansomslutning.

Kassaflöde, exklusive investeringar

Kassaflöde från den löpande verksamheten.

Avkastning på totalt kapital

Resultat efter finansiella poster plus finansiella poster hänförliga till företagets skulder i förhållande till genomsnittlig balansomslutning.

Avkastning på eget kapital

Resultat efter finansiella poster i förhållande till genomsnittligt eget kapital (inklusive 78 procent av obeskattade reserver).

RESULTATRÄKNING

(tkr)

	Not	2018	2017
Rörelsens intäkter		39 248	28 517
Driftskostnader	4	-29 182	- 22 976
Bruttoresultat		10 066	5 541
Centrala kostnader	2, 3, 4	-8 160	- 4 986
Rörelseresultat		1 618	555
Finansnetto	5	0	0
RESULTAT EFTER FINANSNETTO		1 618	555
Bokslutsdispositioner	6	-1 000	-
Skatt på årets resultat	7	-145	-129
ÅRETS RESULTAT		473	426

EKONOMISK ÖVERSIKT

Intäkter

Bolagets intäkter uppgick till 39 248 tkr (28 517 tkr). Intäkterna utgörs av fasta avgifter för dag- och nattverksamhet samt rörliga avgifter för störningar och tillsyner. Dessa motsvarar 6 284 (6 336) störningar och 1 542 (1 084) tillsyner. Utöver avgifterna för dag- och nattverksamhet som uppgick till 23 710 tkr (22 478 tkr) faktureras systerbolagen för fasta avgifter avseende fastighetsjour, avdelningen för oriktiga hyresförhållanden samt för den koncerngemensamma säkerhetschefen. Dessa uppgick under 2018 till 15 538 tkr (5750 tkr). Under 2018 har inga övriga rörelseintäkter funnits, (19 tkr).

Driftskostnader

Driftskostnaderna är främst personalkostnader, 81 % (78). Övriga kostnader är bil-, lokal- och administrationskostnader.

Centrala kostnader

Centrala kostnader avser bolagets ledningsfunktioner samt vissa övergripande funktioner och uppgick till - 8 160 tkr (-4 851 tkr).

Avskrivningar

De planmässiga avskrivningarna uppgick till 288 tkr (135 tkr).

Finansnetto

Ränteintäkter är 0 tkr (0 tkr).

Resultat efter finansiella poster

Störningsjourens resultat efter finansiella poster uppgår 2018 till 1 618 tkr (555 tkr).

Soliditet

Bolagets soliditet är 32 % (33,3 %).

BALANSRÄKNING
(tkr)

	Not	2018-12-31	2017-12-31
TILLGÅNGAR			
Anläggningstillgångar			
Immateriella anläggningstillgångar	8	642	-
Pågående projekt		-	803
Materiella anläggningstillgångar			
Inventarier	9	438	435
Summa anläggningstillgångar		1 080	1238
Omsättningstillgångar			
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		156	196
Fordringar hos koncernföretag	14	17 689	12 824
Skattefordringar		510	636
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter		562	663
Kassa och bank		311	183
Summa omsättningstillgångar		19 228	14 502
SUMMA TILLGÅNGAR		20 308	15 740
EGET KAPITAL OCH SKULDER			
Eget kapital			
Bundet eget kapital			
Aktiekapital		500	500
Reservfond		100	100
Fond för utvecklingsutgifter		543	678
Fritt eget kapital			
Balanserat resultat		4872	3 531
Årets resultat		473	426
Summa eget kapital		6 488	5 235
Rörelseskulder (ej räntebärande)	10		
Leverantörsskulder		661	1 145
Skulder till koncernföretag		6 436	5 107
Övriga skulder		2 586	1 628
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	11	4 137	2 625
Summa rörelseskulder		13 820	10 505
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER		20 308	15 740

FÖRÄNDRING I EGET KAPITAL

(tkr)

	Aktiekapital	Reservfond	Fond för utvecklingsutgifter	Fritt eget kapital	Summa eget kapital
Ingående balans 2017-01-01	500	100	619	3 590	4 809
Årets resultat	-	-	-	426	426
Omföring fond utvecklingsutgifter	-	-	59	-59	0
Utgående balans 2017-12-31	500	100	678	3 957	5 235

	Aktiekapital	Reservfond	Fond för utvecklingsutgifter	Fritt eget kapital	Summa eget kapital
Ingående balans 2018-01-01	500	100	678	3 957	5 235
Årets resultat	-	-	-	473	473
Omföring fond utvecklingsutgifter	-	-	-135	135	0
Erhållna aktieägartillskott	-	-	-	780	780
Utgående balans 2018-12-31	500	100	543	5 345	6 488

Aktiekapitalet utgörs av 5 000 aktier à nominellt 100 kr.

KASSAFLÖDESANALYS

(tkr)

	Not	2018-01-01– 2018-12-31	2017-01-01– 2017-12-31
Den löpande verksamheten			
Rörelseresultat		1 618	555
Justeringar för poster som ej ingår i kassaflödet	12	288	176
Erhållen ränta		-	-
Betald skatt		-20	-83
Kassaflöde från löpande verksamhet före ändring av rörelsekapital		1 886	648
Kassaflöde från förändringar i rörelsekapital	13	2 164	-990
Kassaflöde från den löpande verksamheten		4 050	-342
Investeringsverksamheten			
Investeringar i övriga anläggningstillgångar		-130	-149
Kassaflöde från investeringsverksamheten		-3 920	-491
Finansieringsverksamheten			
Förändring koncernkonto	14	3 792	624
ÅRETS KASSAFLÖDE		128	133
Likvida medel vid årets början		183	50
Årets förändring av likvida medel		128	133
Likvida medel vid årets slut		311	183

NOTER

(belopp i tkr om ej annat anges)

Not 1 • Redovisnings- och värderingsprinciper

Från och med 2014 upprättas årsredovisningen i enlighet med årsredovisningslagen och Bokföringsnämndens allmänna råd BFNR 2012:1 Årsredovisning och koncernredovisning (K3).

Intäkter

Bolagets intäkter består av en fast och en rörlig del. Den fasta delen faktureras i förskott och periodisering sker så att endast den del som belöper på perioden redovisas som intäkt.

Den rörliga delen av intäkten redovisas i samma period som störningen inträffar.

Materiella anläggningstillgångar

Inventarier

Inventarier utgörs främst av kontorsinventarier och datorutrustning. Dessa anläggningstillgångar redovisas till anskaffningsvärde minskat med avskrivningar enligt plan och eventuella nedskrivningar. Avskrivningar sker linjärt över den beräknade nyttjandetiden.

Fordringar

Fordringarna är upptagna till det belopp som efter individuell prövning beräknas bli betalt.

Likvida medel

Likvida medel utgörs av kassa- och bankmedel.

Redovisning av inkomstskatter

Med inkomstskatter avses skatt som baseras på företagets resultat. Skattepliktigt resultat är det över- eller underskott för en period som ska ligga till grund för beräkning av periodens aktuella skatt enligt gällande lagstiftning.

Periodens skattekostnad eller skatteintäkt består av aktuell skatt och uppskjuten skatt. Uppskjuten skatt är skatt som hänförs till skattepliktiga eller avdragsgilla temporära skillnader som medför eller reducerar skatt i framtiden.

Aktuell skatt är den skatt som beräknas på det skattepliktiga resultatet för en period. Årets skattepliktiga resultat skiljer sig från årets redovisade resultat genom att det justerats för ej skattepliktiga och ej avdragsgilla poster. Bolagets aktuella skatteskuld beräknas enligt de skattesatser som är föreskrivna eller aviserade på balansdagen.

Uppskjutna skattefordringar och skulder redovisas, i balansräkningen, för alla skattepliktiga temporära skillnader mellan bokförda och skattemässiga värden för tillgångar och skulder. Uppskjutna skattefordringar redovisas i balans-

räkningen avseende underskottsavdrag och samtliga temporära skillnader i den omfattning det är sannolikt att beloppen kan utnyttjas mot framtida skattepliktiga överskott. Det redovisade värdet på uppskjutna skattefordringar prövas vid varje bokslutstillfälle och reduceras till den del det inte längre är sannolikt att tillräckliga skattepliktiga överskott kommer att finnas tillgängliga för att kunna utnyttjas.

Uppskjuten skatt beräknas enligt de skattesatser som förväntas gälla för den period då tillgången återvinns eller skulder regleras.

Finansiella instrument

Störningsjouren tillämpar K3 kapitel 11, det vill säga finansiella instrument värderas utifrån anskaffningsvärde. Finansiella instrument som redovisas i balansräkningen inkluderar likvida medel, fordringar och rörelseskulder. Dessa redovisas till det belopp varmed de beräknas inflyta respektive nominellt belopp.

Pensioner

Förmånsbestämda och avgiftsbestämda pensionsplaner redovisas enligt hittillsvarande svensk redovisningspraxis som bygger på Tryggandelagen. Samtliga pensionspremier kostnadsförs sålunda under den period de intjänas.

Leasing

Leasetagare

Bolaget har ingått vissa finansiella leasingkontrakt som avser personbilar och skrivare. Dessa är av mindre värde och påverkar inte bolagets resultat eller ställning och redovisas därför som operationella leasingkontrakt.

Avskrivningar

Planenliga avskrivningar görs med följande procentsatser:

Immateriella anläggningstillgångar	20 %
Inventarier inkl datorutrustning	20 %

Affärsområde och geografiskt område

Bolaget bedriver sin verksamhet inom Göteborgs Stad med kunder inom samma geografiska område. Verksamheten omfattar att erbjuda fastighetsägare hjälp med att hantera störningar som uppstår kvälls- och nattetid samt tillsyner. Vidare erbjuder verksamheten en fastighetsjour samt en avdelning för oriktiga hyresförhållanden. Bolagets primära segment är det som redovisats i resultat- och balansräkningen. Någon sekundär indelningsgrund har inte bedömts vara aktuell.

Not 2 • Avskrivning

	2018	2017
<i>Planenliga avskrivningar inom driftskostnader</i>		
Immateriella anläggningstillgångar	-161	-
Inventarier	-127	-135
	-288	-135

Not 3 • Arvode till revisorer

Öhrlings PriceWaterhouseCoopers AB	2018	2017
Revisionsuppdrag	-41	-40
Revisionsverksamhet utöver revisionsuppdraget		-
Skatterådgivning		-
Övriga tjänster	-50	-
Summa	-91	-40

Utöver ovanstående belopp har arvode utgått till lekmannarevisorerna med 93 tkr (91 tkr).

Not 4 • Medelantalet anställda och könsfördelning

Medelantalet anställda	2018	2017
Män	13	11
Kvinnor	15	13
Totalt	28	24

Företagsledningens könsfördelning, %	2018		2017	
	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor
Styrelse	72	28	72	28
VD		100		100

Not 5 • Resultat från finansiella poster

	2018	2017
<i>Finansiella poster hänförliga till bolagets tillgångar</i>		
Ränteintäkter	-	-
Finansnetto	-	-

Not 6 • Bokslutsdispositioner

	2018	2017
<i>Lämnade koncernbidrag</i>		
Förvaltnings AB Framtiden	-1 000	-

Not 7 • Skatt på årets resultat

	2018	2017
<i>Följande komponenter ingår i bolagets skattekostnad:</i>		
Aktuell skatt	-145	-129
Uppskjuten skatt	-	-
Summa skattekostnad	-145	-129
<i>Skillnaden mellan redovisad skattekostnad och skattekostnad baserad på gällande skattesats består av följande komponenter:</i>		
Redovisat resultat före skatt	618	555
Skatt enligt gällande skattesats	-136	-122
Skatteeffekt av bokförda ej avdragsgilla kostnader	-9	-7
Summa skattekostnad	-145	-129

Not 8 • Immateriella anläggningstillgångar

	2018-12-31	2017-12-31
Ingående anskaffningsvärde	803	744
Inköp	-	59
Utrangering	-	-
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	803	803
Ingående avskrivningar	-	-
Årets avskrivningar	-161	-
Utrangering	-	-
Utgående ackumulerade avskrivningar	-161	-
Utgående planenligt restvärde	642	803

Not 9 • Inventarier

	2018-12-31	2017-12-31
Ingående anskaffningsvärde	2 419	2 487
Inköp	130	125
Utrangering	-	-193
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	2 549	2 419
Ingående avskrivningar	-1 984	-1 966
Årets avskrivningar	-127	-135
Utrangering	-	117
Utgående ackumulerade avskrivningar	-2 111	-1 984
Utgående planenligt restvärde	438	435

Not 10 • Skuldernas förfallotider

	Inom 1 år	1– 5 år	Mer än 5 år
Rörelseskulder			
Leverantörsskulder	661	-	-
Skulder till koncernföretag	6 436	-	-
Övriga skulder	2 586	-	-
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	4 137	-	-
	13 820	-	-

Not 11 • Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter

	2018-12-31	2017-12-31
Upplupna personalkostnader	2 053	1 952
Övriga poster	2 084	673
	4 137	2 625

Not 12 • Justeringar för poster som ej ingår i kassaflödet

	2018	2017
Avskrivning immateriella anläggningstillgångar	161	-
Avskrivning materiella anläggningstillgångar	127	135
Utrangering anläggningstillgångar	-	41
	288	176

Not 13 • Kassaflöde från förändringar i rörelsekapital

	2018	2017
Minskning/ökning av kortfristiga fordringar	-150	-2 052
Ökning/minskning av rörelseskulder	2 314	1 062
	2 164	-990

Not 14 • Finansiell riskhantering

All finansiell verksamhet och riskhantering inom koncernen är samordnad och hanteras av moderbolaget under Förvaltnings AB Framtidens finansiella anvisningar som är upprättade inom ramen för Göteborgs Stads finanspolicy och finansiella riktlinjer. De koncerngemensamma anvisningarna fastställer befogenheter, ansvar samt ramar för hantering av koncernens finansiella tillgångar och skulder och finansiella risker. Med finansiella risker avses ränterisk, valutarisk, likviditets- och refinansieringsrisk samt kredit- och motpartsrisk. Koncernens likviditets- och finansieringsbehov samordnas av moderbolaget och tryggas av Göteborgs Stad. För närmare beskrivning av de finansiella riskerna se Förvaltnings AB Framtidens årsredovisning.

I balansposten koncernfordran ingår saldo på koncernkonto med 9 105 tkr (5 313 tkr). Under 2012 anslöts bolaget till moderbolagets koncernkonto.

Inom ramen för den koncerngemensamma policyn har varje dotterbolag finansiella riktlinjer som fastställts av bolagets styrelse.

Not 15 • Ansvarsförbindelser

	2018-12-31	2017-12-31
Ansvarsförbindelse Fastigo	269	237

Not 16 • Operationella leasingavtal

	2018-12-31	2017-12-31
Inom ett år	2 054	1 834
1–5 år	3 107	4 152
Senare än fem år	-	-
Under perioden	1 985	1 895

Leasingkostnader avser till största delen hyreskostnader och verksamhetsbilar.

Not 17 • Upplysningar om närstående samt koncerninterna transaktioner

Moderbolag i den koncern där Störningsjouren i Göteborg AB är dotterbolag och koncernredovisning upprättas är Förvaltnings AB Framtiden, org. nr: 556012-6012, med säte i Göteborg. Bolaget står under bestämmandeinflytande från moderbolaget samt från moderbolagets ägare Göteborgs Stad. Några transaktioner med ledande befattningshavare eller nyckelpersoner, utöver lön och andra ersättningar har inte förekommit.

Not 18 • Händelser efter balansdagen

Inga väsentliga händelser har inträffat, utöver den ordinarie verksamheten, efter räkenskapsårets utgång. De finansiella rapporterna undertecknas den 4 februari 2019 och kommer att framläggas på årsstämma den 7 mars 2019.

Göteborg den 4 februari 2019

Martin Blixt
Ordförande

Rikard Ljunggren

Lars Klevenparr

Magnus Redenheim

Annicka Thorin

Robert Jademyr

Christina Eide

Sofia Gärdfors
Verkställande direktör

Vår revisionsberättelse beträffande denna årsredovisning har lämnats den 4 februari 2019.

Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

Sune Edvardsson
Auktoriserad revisor

Vår granskningsrapport har avgivits den 4 februari 2019.

Gun Cederborg
*Av kommunfullmäktige
utsedd lekmannarevisor*

Stefan Dahlén
*Av kommunfullmäktige
utsedd lekmannarevisor*

REVISIONSBERÄTTELSE

TILL ÅRSSTÄMMAN I STÖRNINGSJOURN I GÖTEBORG AB, ORG.NR 556657-1443

Rapport om årsredovisningen

UTTALANDEN

Vi har utfört en revision av årsredovisningen för Störningsjouren i Göteborg AB för år 2018. Bolagets årsredovisning ingår på sidorna 8-18 i detta dokument.

Enligt vår uppfattning har årsredovisningen upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av Störningsjouren i Göteborg AB:s finansiella ställning per den

31 december 2018 och av dess finansiella resultat och kassaflöde för året enligt årsredovisningslagen. Förvaltningsberättelsen är förenlig med årsredovisningens övriga delar.

Vi tillstyrker därför att bolagsstämman fastställer resultaträkningen och balansräkningen.

GRUND FÖR UTTALANDEN

Vi har utfört revisionen enligt International Standards on Auditing (ISA) och god revisionssed i Sverige. Vårt ansvar enligt dessa standarder beskrivs närmare i avsnittet Revisorns ansvar. Vi är oberoende i förhållande till Störningsjouren i Göteborg AB enligt god revisorssed i Sverige och har i övrigt fullgjort vårt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

Vi anser att de revisionsbevis vi har inhämtat är tillräckliga och ändamålsenliga som grund för våra uttalanden.

ANNAN INFORMATION ÄN ÅRSREDOVISNINGEN

Detta dokument innehåller även annan information än årsredovisningen och återfinns på sidorna 1-7 samt sidorna 19-20. Det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för denna andra information.

Vårt uttalande avseende årsredovisningen omfattar inte denna information och vi gör inget uttalande med bestyrkande avseende denna andra information.

I samband med vår revision av årsredovisningen är det vårt ansvar att läsa den information som identifieras ovan och överväga om informationen i väsentlig utsträckning är oförenlig med årsredovisningen. Vid denna genomgång beaktar vi även den kunskap vi i övrigt inhämtat under revisionen samt bedömer om informationen i övrigt verkar innehålla väsentliga felaktigheter.

Om vi, baserat på det arbete som har utförts avseende denna information, drar slutsatsen att den andra informationen innehåller en väsentlig felaktighet, är vi skyldiga att rapportera detta. Vi har inget att rapportera i det avseendet.

STYRELSENS OCH DEN VERKSTÄLLANDE DIREKTÖRENS ANSVAR

Det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för att årsredovisningen upprättas och att den ger en rättvisande bild enligt årsredovisningslagen. Styrelsen och verkställande direktören ansvarar även för den interna kontroll som de bedömer är nödvändig för att upprätta en årsredovisning som inte innehåller några väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller på fel.

Vid upprättandet av årsredovisningen ansvarar styrelsen och verkställande direktören för bedömningen av bolagets förmåga att fortsätta verksamheten. De upplyser, när så är tillämpligt, om förhållanden som kan påverka förmågan att fortsätta verksamheten och att använda antagandet om fortsatt drift. Antagandet om fortsatt drift tillämpas dock inte om styrelsen och verkställande direktören avser att likvidera bolaget, upphöra med verksamheten eller inte har något realistiskt alternativ till att göra något av detta.

REVISORNS ANSVAR

Våra mål är att uppnå en rimlig grad av säkerhet om huruvida årsredovisningen som helhet inte innehåller några väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller på fel, och att lämna en revisionsberättelse som innehåller våra uttalanden. Rimlig säkerhet är en hög grad av säkerhet, men är ingen garanti för att en revision som utförs enligt ISA och god revisionssed i Sverige alltid kommer att upptäcka en väsentlig felaktighet om en sådan finns. Felaktigheter kan uppstå på grund av oegentligheter eller fel och anses vara väsentliga om de enskilt eller tillsammans rimligen kan förväntas påverka de ekonomiska beslut som användare fattar med grund i årsredovisningen.

En ytterligare beskrivning av vårt ansvar för revisionen av årsredovisningen finns på Revisorsinspektionens webbplats: www.revisorsinspektionen.se/revisornsansvar. Denna beskrivning är en del av revisionsberättelsen.

Rapport om andra krav enligt lagar och andra författningar

UTTALANDEN

Utöver vår revision av årsredovisningen har vi även utfört en revision av styrelsens och verkställande direktörens förvaltning för Störningsjouren i Göteborg AB för år 2018 samt av förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust.

Vi tillstyrker att bolagsstämman disponerar vinsten enligt förslaget i förvaltningsberättelsen och beviljar styrelsens ledamöter och verkställande direktören ansvarsfrihet för räkenskapsåret.

GRUND FÖR UTTALANDEN

Vi har utfört revisionen enligt god revisionssed i Sverige. Vårt ansvar enligt denna beskrivs närmare i avsnittet Revisorns ansvar. Vi är oberoende i förhållande till Störningsjouren i Göteborg AB enligt god revisorssed i Sverige och har i övrigt fullgjort vårt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

Vi anser att de revisionsbevis vi har inhämtat är tillräckliga och ändamålsenliga som grund för våra uttalanden.

STYRELSENS OCH DEN VERKSTÄLLANDE DIREKTÖRENS ANSVAR

Det är styrelsen som har ansvaret för förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust. Vid förslag till utdelning innefattar detta bland annat en bedömning av om utdelningen är försvarlig med hänsyn till de krav som bolagets verksamhetsart, omfattning och risker ställer på storleken av bolagets egna kapital, konsoliderings-behov, likviditet och ställning i övrigt.

Styrelsen ansvarar för bolagets organisation och förvaltningen av bolagets angelägenheter. Detta innefattar bland annat att fortlöpande bedöma bolagets ekonomiska situation, och att tillse att bolagets organisation är utformad så att bokföringen, medelsförvaltningen och bolagets ekonomiska angelägenheter i övrigt kontrolleras på ett betryggande sätt. Den verkställande direktören ska sköta den löpande förvaltningen enligt styrelsens riktlinjer och anvisningar och bland annat vidta de åtgärder som är nödvändiga för att bolagets bokföring ska fullgöras i överensstämmelse med lag och för att medelsförvaltningen ska skötas på ett betryggande sätt.

REVISORNS ANSVAR

Vårt mål beträffande revisionen av förvaltningen, och därmed vårt uttalande om ansvarsfrihet, är att inhämta revisionsbevis för att med en rimlig grad av säkerhet kunna bedöma om någon styrelseledamot eller verkställande direktören i något väsentligt avseende:

- företagit någon åtgärd eller gjort sig skyldig till någon försummelse som kan föranleda ersättningsskyldighet mot bolaget
- på något annat sätt handlat i strid med aktiebolagslagen, årsredovisningslagen eller bolagsordningen.

Vårt mål beträffande revisionen av förslaget till dispositioner av bolagets vinst eller förlust, och därmed vårt uttalande om detta, är att med rimlig grad av säkerhet bedöma om förslaget är förenligt med aktiebolagslagen.

Rimlig säkerhet är en hög grad av säkerhet, men ingen garanti för att en revision som utförs enligt god revisionssed i Sverige alltid kommer att upptäcka åtgärder eller försummelser som kan föranleda ersättningsskyldighet mot bolaget, eller att ett förslag till dispositioner av bolagets vinst eller förlust inte är förenligt med aktiebolagslagen.

En ytterligare beskrivning av vårt ansvar för revisionen av förvaltningen finns på Revisorsinspektionens webbplats: www.revisorsinspektionen.se/revisornsansvar. Denna beskrivning är en del av revisionsberättelsen.

Göteborg den 5 februari 2018
Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

Sune Edvardsson
Auktoriserad revisor

GRANSKNINGSRAPPORT FÖR ÅR 2018

TILL ÅRSSTÄMMAN I STÖRNINGSJOURN I GÖTEBORG AB, ORG.NR 556657-1443

TILL GÖTEBORGS KOMMUNFULLMÄKTIGE FÖR KÄNNEDOM

Vi, lekmannarevisorer utsedda av fullmäktige i Göteborgs kommun, har granskat Störningsjouren i Göteborg AB:s verksamhet under år 2018.

Styrelse och verkställande direktör ansvarar för att verksamheten bedrivs i enlighet med lagar och föreskrifter, bolagsordning samt ägardirektiv.

Lekmannarevisionernas ansvar är att granska om bolagets verksamhet har skötts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt om bolagets interna kontroll har varit tillräcklig.

Granskningen har utförts enligt aktiebolagslagen, kommunallagen, kommunens revisionsreglemente, god revisionssed i kommunal verksamhet och med beaktande av de beslut kommunfullmäktige och årsstämman har fattat. En sammanfattning av utförd granskning har överlämnats till bolagets styrelse och verkställande direktör i en granskningsredogörelse. Granskningen har genomförts med den inriktning och omfattning som behövs för att ge rimlig grund för vår bedömning.

Vi bedömer att bolagets verksamhet har skötts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt och att bolagets interna kontroll har varit tillräcklig.

Göteborg den 5 februari 2018

Gun Cederborg
Lekmannarevisor utsedd
av kommunfullmäktige

Stefan Dahlén
Lekmannarevisor utsedd
av kommunfullmäktige



FÖR ATT LIVET SKALL FÅ KÄNNAS TRYGGT

Vardagen är full av ljud. Barn som ropar, musik på hög volym, spring i trappuppgången eller en granne som dammsuger. I de allra flesta fall är ljuden inget som oroar eller stör. Men ibland kan det bli för mycket. Ljudet eller störningen skapar otrygghet, otrivsel och kanske rädsla.

Då kan Störningsjouren vara till hjälp. På kvällar och nätter åker vi runt och hjälper hyresgäster som upplever störningar. Vi är experter på att hantera störningar så att grannsämjan inte tar skada i onödan.

Störningsjouren kan också hjälpa till med tillsyn i boendet för att förebygga störningar. Vi är bra på att möta människor och behandla dem med respekt och lyhördhet. Det gäller även vid misstanke om olovlig andrahandsuthyrning eller andra oriktiga hyresförhållanden.



Störningsjouren

Åvägen 40
412 51 Göteborg

www.storningsjouren.goteborg.se

Ett företag i Framtidenkoncernen, helägd av Göteborgs Stad.